

畅达公司服务监督工作措施

为规范公交服务行为，提升服务质量，保障乘客合法权益，畅通监督与投诉渠道，特制定本制度，明确企业服务监督电话、行业监督电话及投诉受理流程。

一、监督电话公示与管理

1、企业服务监督电话

号码：02760885086

服务时间：每日 8:30-17:30（节假日无休）

职责：受理乘客对公交线路运营（如晚点、甩站）、驾驶员服务（如态度恶劣、违规操作）、车辆环境（如卫生差、设施损坏）等问题的投诉、建议及咨询。

2、行业监督电话

号码：12328

服务时间：24 小时

职责：接受乘客对公交企业服务质量、政策执行等问题的监督，对企业处理结果不满意时可向行业主管部门进一步反馈。

3、公示要求

所有公交车内显著位置张贴监督电话标识，内容包含企业与行业电话；

二、投诉受理制度

（一）受理范围

乘客对以下事项可提出投诉：

- 1、驾驶员服务态度差、不按规定停靠站点、拒载、超速、接打手机等违规行为；
- 2、车辆卫生脏乱、座椅/扶手损坏、空调/照明故障等设施问题；
- 3、其他影响乘车体验的服务问题。

（二）受理流程

1. 登记记录

接到投诉后，接线人员立即记录投诉人信息（姓名、联系方式，匿名投诉需注明）、投诉时间、涉及线路/车辆编号、具体事项及诉求，确保信息完整准确。

2. 调查核实

相关部门通过调取车载监控、询问涉事人员、走访证人等方式核查投诉内容，形成书面调查记录，明确责任方及处理意见。

4. 反馈与跟进

处理结果以电话、短信或书面形式告知投诉人，说明调查情况、整改措施（如对驾驶员批评教育、修复车辆设施）及后续保障；对投诉人提出的疑问，耐心解释直至满意。

5. 存档与改进

所有投诉及处理记录存档至少 1 年，每月汇总投诉数据，针对性制定改进措施（如优化排班、加强驾驶员培训）。

三、保障措施

1、接线人员需经培训上岗，严格遵守“礼貌接听、耐心记录、及时反馈”原则，严禁推诿或与投诉人发生争执；

2、建立投诉处理考核机制，将投诉解决率、乘客满意度纳入部门及相关人员绩效评估；

3、对恶意投诉、诬告行为，经查实后不予处理，并保留说明权利。

本制度自发布之日起执行，如有调整将及时公示。感谢您对公交服务的监督与支持，我们将持续改进，为您提供更优质的出行服务。

鄂州市华容区畅达公共汽车有限公司





投诉电话:12328

